

## PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA

**Muhammad Nur Amin, Liza Deshaini**  
Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah Pemuda  
lizadeshaini69@gmail.com, nuramin@stihpada.ac.id

### Abstrak

Penyelesaian sengketa konsumen di Peradilan Umum adalah dengan pengajuan gugatan dan pemeriksaan pembuktian di pengadilan sedangkan penyelesaian sengketa konsumen di Luar Pengadilan adalah dengan penyelesaian penggantian kerugian seketika (secara langsung) dengan jalan damai dan tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

**Kata Kunci : Penyelesaian, Sengketa, Konsumen**

### Abstract

*Settlement of consumer disputes in the General Courts is by filing lawsuits and examining evidence in court while settlement of consumer disputes outside the Court is by settlement of immediate (direct) compensation by peaceful means and claims for compensation through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK).*

**Keywords: Settlement, Dispute, Consumers**

### A. PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, dengan tegas menyatakan bahwa tujuan negara Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, ikut serta dalam usaha perdamaian dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Keterlibatan Indonesia dalam perdagangan bebas yang secara yuridis formal, ditandai dengan diratifikasikannya *Agreement Establishing The World Organization* (yang selanjutnya kita sebut dengan WTO), WTO merupakan organisasi antar pemerintah/dunia yang mengawasi perdagangan barang dan jasa, maka pemerintah/negar penandatanganan terikat untuk melaksanakan keputusan WTO tersebut.

Fokus gerakan perlindungan konsumen (konsumerisme) dewasa ini sebenarnya masih paralel dengan pertengahan abad ke-20. Di Indonesia, gerakan perlindungan konsumen menggema dari gerakan serupa di

Amerika Serikat. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang secara populer dipandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri pada kurun waktu itu, yakni 11 Mei 1973. Gerakan di Indonesia ini termasuk cukup responsif terhadap keadaan, bahkan mendahului Resolusi Dewan Ekonomi dan sosial PBB (ECOSOC) Nomor. 2111 Tahun 1978 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>1</sup>

Sekalipun demikian, tidak berarti sebelum ada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sama sekali terabaikan. Beberapa produk hukum yang ada, bahkan yang diberlakukan sejak zaman kolonial menyinggung sendi-sendi penting perlindungan konsumen. Di lihat dari kuantitas dan materi muatan produk hukum itu dibandingkan dengan keadaan di negara-negara maju (terutama Amerika Serikat), kondisi di Indonesia masih jauh dari menggembarakan. Walaupun begitu, keberadaan peraturan hukum bukan satu-satunya ukuran

<sup>1</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm 29.



untuk menilai keberhasilan gerakan perlindungan konsumen. Gerakan ini seharusnya bersifat massal dan membutuhkan kemauan politik yang besar untuk mengaplikasikannya. Perlindungan konsumen masih harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembanguan ekonomi Indonesia, persaingan perdagangan internasional dapat membawa implikasi yang negatif bagi perlindungan konsumen. Dulu kita mengenal bisnis internasional hanya dalam bentuk ekspor impor dan penanaman modal. Kini transaksi menjadi beraneka ragam dan rumit, seperti kontrak pembuatan barang, waralaba, jual beli, alih teknologi, aliansi strategis Internasional, dan lain-lain. Pengaruh globalisasi menyebabkan berkembangnya saling ketergantungan pelaku ekonomi ini dunia manufaktur, perdagangan, investasi sehingga melewati batas negara. Gejala ini dipercepat oleh kemajuan komunikasi dan transportasi.

Globalisasi adalah gerakan perluasan pasar, dan di semua pasar yang berdasarkan persaingan, selalu ada yang menang dan kalah. Perdagangan bebas juga menambah kesenjangan antara negara maju dan negara berkembang, yang akan membawa akibat pada komposisi masyarakat dan kondisi kehidupan mereka. Tiadanya perlindungan konsumen adalah bagian dari gejala negara yang kalah dalam perdagangan bebas.

Demikian pula setiap orang bisa menjadi pelaku usaha, pada suatu waktu dalam posisi perseorangan maupun berkelompok bersama orang lain. Sebaliknya dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan yang universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya berbagai kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang "aman". Oleh karena itu, secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang bersifat universal, mengingat kondisinya tersebut dalam banyak hal, maka menyebabkan pem-

bahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk di kaji ulang.

Beberapa tahun terakhir ini perhatian dunia terhadap masalah perlindungan konsumensemakin meningkat, dimana gerakan ini telah lama dikenal di dunia barat. Terbukti dengan negara-negara di Eropa dan Amerika yang telah lama memiliki peraturan tentang perlindungan konsumen. Organisasi dunia seperti PBB pun tidak kurang perhatiannya terhadap masalah ini. Hal ini terbukti dengan dikeluarkannya Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun1985. Dalam resolusi ini kepentingan konsumen yang harus dilindungi meliputi :<sup>2</sup>

1. Perlindungan konsumen dan bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya
2. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dalam melakukan pilihan yang tepat sesuai dengan kehendak dan kebutuhan pribadi
4. Pendidikan konsumen
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiel maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya.

---

<sup>2</sup> Andy Sri Rezky Wulandari, Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2018, hlm. 6.

Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang. Keberadaan konsumen yang tidak terbatas pada strata menyebabkan produsen melakukan kegiatan pemasaran dan distribusim produk barang dan jasa denan cara bervariasi, agar dapat mencapai konsumen yang sanat majemuk tersebut. Untuk itu Semua cara pendekatan diupayakan sehingga mungkin menimbulkan berbagai dampak, termasuk keadaan yang menjurus pada tindakan yang bersifat negatif bahkan tidak terpuji yang berawal dan itikad buruk.

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen. Proses sampai hasil produksi barang atau jasa dilakukan tanpa campur tangan konsumen sedikitpun. Tujuan hukum perlindungan konsumen secara langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen . Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendororng produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggungjawab. Namun, semua tujuan tersebut hanya dapat dicapai bila hukum perlindungan konsumen dapat diterapkan secara konsekuen

Untuk mewujudkan harapan tersebut, perlu dipenuhi babarapa persyaratan ini minimal, antara lain :

1. Hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen maupun produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur.;
2. Aparat pelaksana hukumnya harus dibekali dengan sarana yang

memadai dan disertai dengan tanggungjawab ;

3. Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya ;
4. Mengubah sistem nilai dalam masyarakat ke arah sikap tindak yang mendukung pelaksanaan perlindungan konsumen.

Dipenuhinya persyaratan diatas akan mengangkat harkat dan martabat konsumen, sehingga mereka juga dapat diakui sebagai salah satu subjek dalam sistem perekonomian nasiopnal di sampin BUMN, koperasi, dan usaha swasta. Bertolak luas dan kompleksnya hubungan antara produsen dan konsumen serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir dari produk barang atau jasa, dibutuhkan berbagai aspek hukum agar konsumen dapat dilindungi dengan adil sejak awal produksi.

Pengaturan yang memuat unsur perlindungan konsumen tersebar pada delapan bidang, yaitu :<sup>3</sup>

1. Obat-Obatan dan bahan berbahaya
2. Makanan dan minuman
3. Alat-alat elektronik
4. Kendaraan bermotor
5. Metrology dan tera
6. Industri
7. Pengawasan mutu barang
8. Lingkungan hidup

Dari kasus-kasus yang timbul di masyarakat melalui pemberitaan pers, tampak bahwa ada pengeluaran finansial untuk menanggulangi akibat negatif dari pemakaian produk, misalnya harus berobat karena keracunan makanan dan juga kerugian finansialkarena memakai produk yang kurang/tidak berkualitas. Dfi samping biaya-biaya tersebut, konsumen masih mungkin menanggung kerugian moral/materiil, misalnya karena anggota keluarga meninggal setalah mangkonsumsi makanan yang tercemar, menjadi cacat, atau meningal karena

<sup>3</sup>*Ibid*, hlm. 15-16.

malpraktik medis : salah suntik, salah obat, dan sebagainya. Dengan demikian, *economic cost* dan *social cost* sehubungan penguasaan produk sungguh besar. Maka dari itu, perlindungan hukum kepada konsumen sesungguhnya adalah suatu keharusan, terutama jika dikaitkan dengan kehidupan berbangsa dan bernegara.

## **B. PEMBAHASAN**

### **A. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Peradilan Umum**

Aktivitas ekonomi dirasakan hidup bila tercipta suasana yang mendukung kelancaran arus produksi barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Globalisasi ekonomi ditandai dengan perdagangan bebas belum banyak memberikan perbaikan ekonomi Indonesia. Anggapan bahwa perdagangan bebas menguntungkan konsumen dalam bentuk mutu dan harga barang, barangkali masih merupakan mitos yang diciptakan untuk memperpanjang dominasi perusahaan/produsen atas konsumen dalam sistem ini.

Sengketa konsumen di sini dibatasi pada sengketa perdata, masuknya suatu sengketa/perkara ke depan pengadilan bukanlah karena kegiatan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu produsen ataupun konsumen. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja di antara pihak-pihak secara sukarela. Dalam hubungan ini Satjipto Rahardjo mengatakan :<sup>4</sup>

“Pembicaraan mengenai bekerjanya hukum dalam hubungan dengan proses peradilan secara konvensional melibatkan pembicaraan tentang kekuasaan kehakiman, prosedur berperkara dan sebagainya”.

Dalam hal tuntutan diajukan melalui pengadilan, dipersoalkanlah proses atau tahapan-tahapan pemeriksaan tuntutan ganti kerugian sehubungan dengan pertanggungjawaban produsen/pelaku usaha. Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tatacara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herziene Inlands Regeling* (HIR) yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura, atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBG) yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura. Keduanya tidak mempunyai perbedaan yang mendasar (prinsipil)

Penyelesaian sengketa konsumen di peradilan umum adalah sebagai berikut :<sup>5</sup>

#### **1. Pengajuan Gugatan**

Dalam hukum acara perdata yang kini masih berlaku di Indonesia, dikenal asas hakim bersifat menunggu, pasif. Artinya, bahwa inisiatif berperkara datang dari pihak-pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, seseorang yang mendalilkan bahwa ia mempunyai sesuatu hak atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (Pasal 1865 KUH Perdata). Pasal ini mengandung makna :

- 1) Seseorang dapat mengajukan suatu peristiwa dalam hal ini wanprestasi atau perbuatan melawan hukum untuk menunjukkan haknya.
- 2) Peristiwa yang diajukan itu harus dibuktikan.

Siapakah yang berhak mengajukan sengketa konsumen ke pengadilan, Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menentukan sebagai berikut :

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh :
  - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan ;

---

<sup>4</sup>Andy Sri Rezky Wulandari, Nurdiyana Tadjuddin, *Op cit*, hlm. 145

---

<sup>5</sup>JanusSidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen, di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 149 – 153.

- b. Sekelompok konsumen yang mampu-nyai kepentingan yang sama ;
  - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya ;
  - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan atau jasa yang di konsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c atau huruf d diajukan pada peradilan umum.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dengan peraturan pemerintah. Oleh karena itu, sehubungan dengan perkara konsumen, yang dapat mengajukan gugatan adalah :
- 1) Setiap konsumen yang dirugikan, ahli warisnya, baik berupa perseorangan maupun kelompok
  - 2) Lembaga konsumen swadaya masyarakat
  - 3) Pemerintah
- Dalam sengketa konsumen, pihak-pihak yang digugat adalah produsen, yaitu segala pihak yang ikut serta di dalam penyediaan dan peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen. Jadi, sangat mungkin terdiri dari beberapa orang orang (pihak) yang berbeda. Dalam hal seperti ini

jika tergugat ada beberapa orang, dapat dipilih di tempat tinggal salah satu tergugat sebagai tempat mengajukan gugatan.

Pada umumnya gugatan itu diajukan secara tertulis. Namun demikian, gugatan pun dapatlah diajukan secara lisan kecuali kuasanya. Pengajuan gugatan disertai dengan pembayaran sejumlah uang administrasi yang besarnya ditetapkan oleh ketua pengadilan setempat. Dalam gugatannya, penggugat mengemukakan dalil-dalil yang berupa dasar tuntutan yang disebut dengan *fundamentum petendi* (posita).<sup>6</sup>

## 2. Pemeriksaan Pembuktian

Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1865 KUH Perdata diatas, peristiwa yang menjadi dasar hak itu harus dibuktikan oleh penggugat. Artinya, kalau gugatan atas ganti kerugian didasarkan pada peristiwa wanprestasi, konsumen sebagai penggugat perlu membuktikan :

- 1) Adanya hubungan perikatan (kontrak, perjanjian) ;
- 2) Adanya bagian-bagian dari kewajiban yang tidak dipenuhi oleh produsen ; dan
- 3) Timbulnya kerugian bagi konsumen (penggugat).

Jika gugatan ganti kerugian didasarkan pada peristiwa perbuatan, melawan hukum, haruslah dibuktikan :

- 1) Adanya perbuatan melawan hukum, baik berupa pelanggaran hak konsumen, pelanggaran terhadap kewajiban berhati-hati, pelanggaran norma kesusilaan, maupun pelanggaran norma kepatutan.
- 2) Adanya kesalahan dari produsen, baik berupa kesengajaan maupun kelalaian,
- 3) Adanya sejumlah kerugian yang diderita konsumen penggugat.
- 4) Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum yang salah itu dan kerugian.

<sup>6</sup>Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1988, hlm.35

Pembuktian terhadap hal-hal di atas dilakukan menurut cara-cara yang diatur di dalam undang-undang. Menurut Pasal 284 RBG/164 HIR atau Pasal Pasal 1866 KUH Perdata, Alat-alat bukti yang dapat diajukan adalah :

- 1) Surat
- 2) Saksi
- 3) Persangkaan
- 4) Pengakuan, dan
- 5) Sumpah

Membuktikan dalam arti yuridis tidak lain berarti memberi dasar-dasar yang cukup kepada hakim yang memeriksa perkara yang bersangkutan guna memberi kepastian tentang kebenaran peristiwa yang diajukan.<sup>7</sup>

Dalam hubungannya dengan tanggung jawab produk, pada gugatan yang diajukan konsumen yang berada dalam hubungan kontrak jual beli, ia harus membuktikan wanprestasi terugat-produksen. Wanprestasi yang harus dibuktikan itu meliputi seluruh kewajiban yang tidak dilaksanakan oleh produsen sebagai tergugat, yaitu kewajiban-kewajiban yang tidak dilaksanakan menurut perjanjian jual beli termasuk kewajiban untuk menanggung cacat tersembunyi.

Jadi, pedoman untuk membuktikan dipenuhi atau tidak dipenuhinya kewajiban produsen penjual adalah perjanjian yang sudah ada. Di sini, norma yang dilanggar adalah norma kontraktual. Pada gugatan yang didasarkan pada wanprestasi, konsumen pengugat tidak perlu membuktikan adanya kesalahan tergugat sehingga ia wanprestasi. Jadi, cukup dengan menunjukkan bukti-bukti bahwa produsen tergugat telah tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik.

Pada dasarnya pihak yang mengemukakan suatu peristiwa itulah yang dibebani pembuktian. Akan tetapi, untuk mencapai keadilan, dalam praktiknya pembelian beban pembuktian itu baru dirasakan adil dan tepat apabila yang dibebani

pembuktian adalah pihak yang paling sedikit dirugikan jika disuruh membuktikan. Ini berarti untuk membebani kewajiban, hakim harus bertindak arif dan bijaksana serta tidak boleh berat sebelah.<sup>8</sup>

## **B. Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan**

### **1. Penyelesaian Penggantian Kerugian Seketika (Secara Langsung) Dengan Jalan Damai**

Seseorang yang dirugikan karena memakai atau mengonsumsi produk yang cacat hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Permintaan atau penuntutan penggantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh orang yang merasa berhak untuk mendapatkannya. Tidak akan ada penggantian kerugian selain karena dimohonkan terlebih dahulu ke pengadilan dengan syarat-syarat tertentu.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1) dan ayat (3), konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen, dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi berlansung. Misalnya, seseorang membeli barang yang terbunkus secara rapi. Setelah sampai dirumah, barang dibuka dan ternyata cacat/rusak. Konsumen pembeli dapat dengan langsung menuntut penjual untuk mengganti barang tersebut atau mengembalikan uang pembeliannya. Hal ini harus diselesaikan dalam jangka waktu tujuh hari setelah terjadinya setelah terjadinya jual beli tersebut. Yang berarti juga, pembeli harus dengan segera mengajukan tuntutannya.

Cara yang dimaksud oleh Pasal 19 ayat (1) di atas itu tidak jelas. Akan tetapi dengan menyinak Pasal 19 ayat (3) nya, pastilah yang dimaksud bukn melalui suatu

---

<sup>7</sup>*Ibid*, hal. 104

---

<sup>8</sup> Retnowulan Sutantio, Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata Dalam Teori DanPraktek*, Alumni, Bandung, 1989, hlm. 51.

badan dengan acara pemeriksaan tertentu. Dengan penetapan jangka waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi sebagaimana disebut dalam Pasal 19 ayat (3). Maka dapat diduga bahwa penyelesaian sengketa yang dimaksudkan disini bukanlah penyelesaiannya rumit dan melalui pemeriksaan mendalam terlebih dahulu, melainkan bentuk penyelesaian sederhana dan praktis yang ditempuh dengan jalan damai (Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). Sebagai penyelesaian perdamaian, maka tetap terbuka kemungkinan untuk menuntut pelaku usaha secara pidana.

Maka dengan mengikuti ketentuan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, sehubungan penyelesaian sengketa konsumen ini, cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan itu dapat berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.<sup>9</sup>

Dengan ini berarti bahwa sengketa konsumen diselesaikan terlebih dahulu dengan pertemuan langsung antara konsumen dan pelaku usaha, atau melalui bantuan pihak ketiga. Dengan konsultasi atau negosiasi, terjadi proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan terhadap penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen.

Dengan cara mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Ada pihak ketiga yang ikut membantu pihak yang bersengketa menemukan jalan penyelesaian diantara mereka. Pihak ketiga yang dimaksud disini adalah pihak yang netral, tidak memihak kepada salah satu pihak yang bersengketa. Disini pihak ketiga tidak memberi putusan atas sengketa, tetapi membantu para pihak menemukan penyelesaian.

Pada penyelesaian seperti ini, kerugian yang dapat dituntut, sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) terdiri dari kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat dari mengonsumsi barang

dan/atau jasa. Bentuk penggantian kerugiannya dapat berupa :

- 1) Pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa ;
- 2) Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya ;
- 3) Perawatan kesehatan ; atau
- 4) Pemberian santunan yang sesuai.

Pilihan bentuk penggantian kerugian bergantung pada kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh konsumen, dan disesuaikan dengan hukum yang ada di antara mereka. Dalam contoh diatas, pembeli dapat menuntut supaya uangnya dikembalikan atau barang diganti dengan yang baru atau barang lain yang sejenis.

Namun demikian, tuntutan penggantian kerugian ini bukan atas kerugian yang timbul karena keaslahan konsumen sendiri. Dalam hal ini undang-undang memberi kesempatan kepada pelaku usaha untuk membuktikan bahwa konsumen telah bersalah dalam hal timbulnya kerugian itu. Kalau produsen berhasil membuktikannya, ia bebas dari kewajiban membayar ganti kerugian. Misalnya, konsumen sakit karena salah memakai produk, yaitu tidak menaati aturan pakai yang tertera di dalam pembungkus (kemasan) produk itu.

## **2. Tuntutan Penggantian Kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)**

Jika pelaku usaha tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti kerugian tersebut atau diantara mereka tidak ada penyelesaian, pembeli dapat mengajukan kasus tersebut ke BPSK atau ke pengadilan. Mengenai badan manakah yang memeriksa dan menyelesaikan sengketa, apakah BPSK atau pengadilan sepenuhnya bergantung pada pilihan secara sukarela dari pihak-pihak yang bersengketa (Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

Mengikuti ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini dapat di tempuh, yaitu jika penyelesaian

<sup>9</sup>Janus Sidabalok, *Op. Cit.*, hlm. 146.

secara damai di luar proses pengadilan tidak berhasil, baik karena produsen menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tidak tercapai kesepakatan. Jika penyelesaian dipilih melalui BPSK dan BPSK ini tidak berhasil menyelesaikan sengketa, maka sengketa masih dapat diserahkan ke pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK diawali dengan permohonan atau pengaduan korban, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Yang dapat mengajukan gugatan atau permohonan penggantian kerugian melalui BPSK ini hanya seorang konsumen atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana dimaksud didalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, seperti kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan (umum), tidak ke BPSK.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, tidak memuat ketentuan tentang bagaimana gugatan atau tuntutan diajukan. Mengikuti kebiasaan yang umum berlaku dalam perkara perdata di pengadilan, tuntutan diajukan dalam bentuk surat gugatan (tertulis) dengan sekurang-kurangnya menguraikan identitas, dasar tuntutan, dan isi tuntutan.

Aatas permohonan itu, BPSK membentuk majelis yang berjumlah sekurang-kurangnya tiga orang, salah satu diantaranya menjadi ketua majelis. Dalam sidang pemeriksaan, majelis dibantu oleh seorang panitera. Pemeriksaan atas permohonan/tuntutan konsumen dilakukan sama seperti persidangan dalam pengadilan umum, yaitu ada pemeriksaan terhadap saksi, saksi ahli dan bukti-bukti lain. Setelah melakukan pemeriksaan, majelis kemudian memutuskan dan menetapkan ada

atau tidak adanya kerugian pada konsumen, yang harus di ganti oleh produsen.

Putusan majelis BPSK kemudian difiat ke pengadilan negeri supaya dapat dilaksanakan. Akan tetapi jika pihak-pihak yang bersengketa tidak puas dengan putusan majelis, mererka dapat mengajukan keberatannya ke pengadilan negeri setempat dalam waktu paling lambat empat belas hari kerja sejak putusan diterima (Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

### **C. KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Penyelesaian sengketa konsumen di Peradilan Umum adalah sebagai berikut :
  - a. Pengajuan gugatan
  - b. Pemeriksaan pembuktian
2. Penyelesaian sengketa konsumen di Luar Pengadilan adalah sebagai berikut :
  - a. Penyelesaian penggantian kerugian seketika (secara langsung) dengan jalan damai
  - b. Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

#### **B. Saran**

1. Masyarakat hendaknya ikut berperan aktif, dalam hal ini sebagai konsumen dalam mengawasi dan melaporkan kepada pihak yang berwajib apabila terdapat pelaku usaha yang melanggar aturan yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Sebaiknya tetap selalu diadakan sosialisasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara berkesinambungan, karena masih banyak produsen dan Konsumen yang belum memahami mengenai keberlakuan serta fungsi dari undang-undang tersebut.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### **Buku:**

Andy Sri Rezky Wulandari, Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen* Mitra Wacana Media, Jakarta, 2018.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.

Retno Wulan Sutantio, Iskandar Oeripkarta Winata, *Hukum Acara Perdata Dalam Teori dan Praktek*, Alumni, Bandung, 1989.

Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000.

Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1988.

### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

